

クラウドサービス及び Office365 運用支援業務 一式

仕 様 書

平成29年2月



独立行政法人 国立高等専門学校機構

1. 調達の背景及び目的

独立行政法人国立高等専門学校機構（以下「機構」という）において、全国 51 国立高専（以下「高専」とする）にかかる業務システム等の共通基盤を、パブリッククラウド型サービス「Microsoft Azure」（以下「Azure」という）を用いて構築している。

また、グループウェア及びメールシステムとして Office365 を運用している。

本仕様書では、パブリッククラウドサービスの継続運用及び Office365 運用の支援を含めた業務の調達を目的としている。

2. 入札提案書の提出について

- A) 本仕様書の『4. 調達内容の要件』及び『5. 調達内容の詳細要件』に基づき、本業務実施における「実施計画書」（各要件に対する実施方法、実施体制図その他必要と考える資料等）を作成し提出すること。
- B) 実施計画書は入札提案書としてみなし、内容について技術審査を行う。
- C) 技術審査にあたって、本仕様書の要求要件を満たしていないと技術審査委員会が判断した場合は不合格となる。また、記述内容が不明確である場合や説明が不十分であるなどして、技術審査に支障があると技術審査委員会が判断した場合は、要求要件を満たしていないものとみなす。
- D) 実施計画書には、提出資料に対する照会先を明記すること。
- E) 提出された内容等について、問い合わせやヒアリングを行うことがあるので対応すること。
- F) 実施計画書は日本語で作成すること。

3. 請負場所

- A) 機構本部八王子オフィス（東京都八王子市東浅川町 7 0 1 - 2）
- B) 機構本部竹橋オフィス（東京都千代田区一ツ橋 2 - 1 - 2 学術総合センター）
- C) その他、本業務で必要と考える場所

4. 調達内容の要件

- A) 調達したクラウド上にて、新規システムを構築する際のサポートを行うこと。
- B) 調達したクラウド上に構築されたシステムの保守・管理に対して、サポートを行うこと。
- C) クラウド提供会社の技術者への問合せ窓口を用意すること。
- D) Office365 の運用、管理のサポートを行う事。

5. 調達内容の詳細要件

5-1. 全般的要件

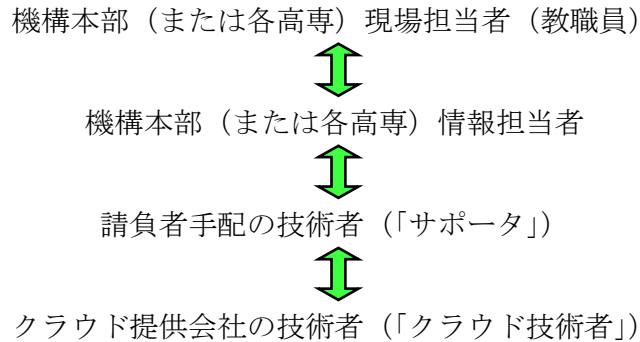
- 5-1-1. クラウドに対する操作はリモートアクセスで行うこと。なお、リモートアクセスに必要な通信回線費用（工事費、回線費、ISP 接続費など）などが発生する場合は請負者の負担とすること。
- 5-1-2. 高専機構は本部と各高専（全 51 高専）が設置されており、学校組織としては単体で運営されているが、共通システムやネットワークに関しては、統一化を図っている。請負者としては、そのような組織背景を理解して対応すること。

5-2. サポート業務全般の要件

- 5-2-1. 全国高専および機構本部の情報担当者（各拠点 1~3 名程度を想定）からの問い合わせに対して、受付窓口（メールおよび電話）を設け、質問や相談等があった際は対応（サポート）すること。

なお、質問の回数（件数）に関しては、原則「無制限」とする。

- 5-2-2. サポートの実施期間は「平成 29 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日」とする。
実施時間帯は、原則「平日（国民の祝日に関する法律第 3 条に規定する休日を除く月曜日～金曜日）の 10 時 ～ 18 時」とすること。
- 5-2-3. サポートの体制としては



の流れを想定しており、電子メールによる対応を基本とする。

しかし、電子メールの対応が難しい案件（状況を確認しながらの逐次操作、複雑な問題の相互理解 など）については、電話や Skype などを利用して、当事者間（現場担当者⇔クラウド技術者 など）で直接話をすることも想定する。

- 5-2-4. 請負者手配の技術者（「サポータ」とする）で対応できない案件（高難易度／複雑／情報が無い）についてはクラウド提供会社の技術者（「クラウド技術者」とする）に対して問合せが出来ること。
（「Microsoft Premier サポート」相当）
なお、「クラウド技術者」に対して問合せを行う際に発生する料金に関しては、本調達に含まれるものとする。

- 5-2-5. サポートの内容に関しては以下のとおりとする。
- A) 操作方法、設定方法の助言
 - ・ナレッジ収集サイトの管理・更新
 - B) アカウント管理、サブスクリプション管理の補助
 - C) 仕様、設計、設定に起因する障害への対応
 - D) システム全体への設定変更
 - E) 簡易マニュアルの作成、改訂
 - F) 簡易な便利機能（処理簡略化用ツール、サービスやサイトのテンプレート など）の開発・修正
 - ※ 現在、以下の便利機能が利用されており、現在使われている機能の修正対応、または同等以上の代替機能の提供を求める。
 - ・セキュリティグループ簡易作成・管理ツール
 - ・卒業生アカウント処理ツール
 - ・学校別、教職員・学生別、全員所属グループ自動作成
 - G) 不正利用、料金超過の可能性などの簡易監視と機構本部への連絡
 - H) その他簡易な設定等
 - I) サポートについての講習会開催
 - ・1 回／年、半日程度

- 5-2-6. サポートによるシステムへの操作は基本的にリモート接続による対応とし、現場担当者の所在地（機構本部または各高専）への「駆けつけ」は考慮しない。なお、駆けつけが必要な場合には、別途協議するものとする。

- 5-2-7. 月に1回程度、定例会を開催し、クラウドおよびOffice365の運用状況、サポートの実績、障害などを機構本部に報告すること。
 なお、この報告は基本的には機構本部（八王子）にて直接担当者に行うものとし、その先の運用や問題点などの検討も行う。
 報告書は電子データ（WORD形式など）で文書化して提出するものとする。書式などは別途機構本部と検討すること。
- 5-2-8. 上記5-2-5(G)の様に即時性の求められる事案が発生した場合、速やかに機構本部担当者に報告を行うこと。なお、それらの対応は記録に残しておき、その後の定期報告（上記5-2-7）の際に合わせて報告し、報告書への記載を行うこと。
- 5-2-9. 簡易マニュアルはスクリーンショットなどを混ぜて、解りやすく作成すること。
- 5-2-10. 運用支援期間内に対応した全てについて月次毎に報告書としてまとめて、電子データで提出すること。なお、報告の詳細内容やその様式については機構と協議の上で決定すること。
- 5-2-11. 運用支援の対応についての要員配置等の体制を書面にて明示すること。
 また、体制に変更があった場合は速やかに情報を更新すること。

5-3. パブリッククラウドサービスに関するサポート業務の要件

- 5-3-1. 項番4-(A)(B)にある、
 - 4-(A) 調達したクラウド上にて、新規システムを構築する際のサポートを行うこと。
 - 4-(B) 調達したクラウド上に構築されたシステムの保守・管理に対して、サポートを行うこと。
 を基本とする。
- 5-3-2. サポートに関しては項番5-2に前述されている対応を基本とすること。
- 5-3-3. 構築へのサポートを求められた際には、クラウドシステムとしての特性を生かすための
 - A) 初期サーバイメージを小さく作る
 - B) 「可用性セット」などのサービス停止防止措置の設定方法
 - C) 「負荷分散」「スケールアップ」「オートスケール」などの高負荷時への対応方法
 などの指導を行うこと。

5-4. Office365に関するサポート業務の要件

Office365 および付随するSharePointの運用、保守、管理に関するサポート業務を要求する。

これは現在、高専機構が契約しているクラウドサービスがAzureであること、および、そのAzure上でOffice365にユーザ情報を連携させているActive Directoryサーバが構築されていること、によるものである。

- 5-4-1. 機構本部および各高専に設置されている認証サーバ（UnifIDone）からユーザ情報を取得し、Office365に連携を行っている「Office365 ユーザ連携用Active Directoryサーバ」システム（以下「ユーザ連携用ADサーバ」）のサポートを行うこと。
 平成29年度は全国高専のネットワークシステム更新に関連して「ユーザ連携用ADサーバ」は再構築される。この再構築はネットワークシステム更新業者によって行われる。
 必要に応じて「ユーザ連携用ADサーバ」を構築した業者（ネットワークシステム更新業者）との情報交換を行うこと。

- 5-4-2. 学生の入学、卒業、退学に関して、学生アカウントの処理方法について助言を行うこと。
 なお、この処理は各高専の情報担当者に情報展開して、各高専でそれぞれ行うことになる。その為、マニュアル化（簡易でも良い）が必要になる。作業等は主に「ユーザ連携用 AD サーバ」を構築した業者によって行われる。
- 5-4-3. 現在 SharePoint 上で公開している「高専全体へのサービスサイト」の管理を行うこと。
 例として「ナレッジ共有サイト」や「Office365 テナント管理者ポータル」
 （ <https://kosenjp.sharepoint.com/teams/o365/knowledge/> ）
 （ <https://kosenjp.sharepoint.com/teams/office365admins/> ）
 の質問書き込みへの回答や情報の追加、不適切な書き込みの削除などを行うこと。
- 5-4-4. 「Office365 管理サイト」
 （ <https://kosenjp.sharepoint.com/teams/o365manage/> ）
 に存在する「グループ管理ツール（プログラム）」の管理を行うこと。
 ブラウザ、Office365（SharePoint）、Azure のアップデートなどにより、動作しなくなる可能性がある。その際のサポートを行うこと。必要に応じて現在利用中のツールの構築をした業者と情報交換を行うこと。
 または、同等の機能を持つツール（プログラム）を提供すること。
- 5-4-5. 全国高専の該当者を一度に権限設定する為のセキュリティグループ「教職員 全員」等が設定されている。これらは定期的に動作するスクリプトにより、メンバー情報が自動的に更新されている。
 これらのグループを更新するスクリプトの維持・管理を行うこと。もしくは、同等の動作をする機能を提供すること。
- 5-4-6. 現在 Office365 上で展開されているサービス・機能に関して、引継ぎの為の経費が必要となる場合、請負者が負担すること。
 ・セキュリティグループ簡易作成・管理ツール
 ・卒業生アカウント処理ツール
 卒業した学生のアカウントを権限変更する（削除しないでメール機能を維持する）場合、プラン「Exchange Online（プラン1）卒業生用／無償版」への変更作業（変更するプランの申請作業等も含む）となる。
 メールデータ等を継続利用できるように配慮して設定方法を検討すること。
 ・学校別、教職員・学生別、全員所属グループ自動作成
- 5-4-7. Office365 および SharePoint に対する高度なサポート要求（質問）に対応できること（「Microsoft Premier サポート」相当）。
- 5-4-8. サポート体制は前述 5-2 に準じるものとする。

6. 業務に必要な技術等の要件

① 全般的な要件

一般財団法人日本情報経済社会推進協会からプライバシーマーク制度によるプライバシーマーク使用許諾、又は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会又は海外の認定機関により認定された審査登録機関による ISMS（ISO/IEC27001）の認証を受けていること。

7. 第三者委託の制限

請負者は、本業務全体を第三者に委託し又は請け負わせてはならない。

本業務の一部を第三者に委託または請け負わせる場合は、事前に高専機構の承認を得る

こと。

8. 納品物

- ① 簡易マニュアル
 - ・日本語で提供すること。
 - ・製本された紙媒体及び改変できる電子データで提供すること。
 - ・必要に応じて改訂し、変更した際はその都度提供すること。著作権及び所有権は、当機構と受注者の双方に帰属すること。
- ② 議事要旨
 - ・定例会、打合せ等開催毎に作成すること
- ③ 運用支援月次報告書

9. 検査及び検収

機構の立ち会いのもと行われる動作確認及び納品成果物の納入をもって検収とする。

10. 機密保持

- ① 受注により知り得た全ての情報について守秘義務を負うものとし、これを第三者に漏らし、又は他の目的に使用しないこと。
- ② 受注により知り得た情報については、契約期間はもとより、契約終了後においても第三者に漏らしてはならない。
- ③ 正当な理由があつてやむを得ず第三者に開示する場合、書面によって事前に承諾を得ること。また、情報の厳重な管理を実施すること。
- ④ 当機構が提供した資料は、原則として全て複製禁止とすること。但し、業務上やむを得ず複製する場合であつて、事前に書面にて当機構の許可を得た場合はこの限りではない。なお、この場合にあつても使用終了後はその複製を機構本部に返納又は焼却・消去する等適切な措置をとり、機密を保持すること。

11. 損害賠償

請負者が本契約に違反して、機構が損害を被った場合には、機構は請負者に対して損害賠償を請求し、かつ、機構が適切と考える必要な措置をとることを請求できる権利を有するものとする。

12. その他

- ① 本調達の実行について疑義が生じたとき、又は本調達に伴い機構と交わす契約書に定めのない事項については、機構及び請負者の双方で協議の上決定すること。
- ② 請負者の故意又は過失により不具合が発生した場合は、請負者の責により現状復帰すること。
- ③ 本調達サービスを導入するに当たっては、機構から「国立高専機構情報セキュリティポリシー」に基づき、情報セキュリティに係る事項等の説明を受け遵守すること。